



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Medicina**

**Unidad de Posgrado**

**Programa de Segunda Especialización en Enfermería**

**Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de  
atención brindada por la enfermera en el servicio de  
emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia -  
Huaraz, noviembre, 2015**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias  
y Desastres**

**AUTOR**

**Liz Mery CAUSHI APARICIO**

**ASESOR**

**María Jackeline CUÉLLAR FLORENCIO**

**Lima - Perú**

**2016**



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Caushi L. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015 [Trabajo de investigación de Segunda Especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2016.

---



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA  
FACULTAD DE MEDICINA  
UNIDAD DE POSTGRADO



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

INFORME DE CALIFICACIÓN

LICENCIADA (O) : CAUSHI APARICIO LIZ MERY ✓

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA EN  
EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA -  
HUARAZ, NOVIEMBRE, 2015. ✓

ESPECIALIDAD : ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES /

Lima, 26 de julio de 2016 ✓

Señor Doctor  
SERGIO GERARDO RONCEROS MEDRANO  
Director de la Unidad de Post-Grado  
Facultad de Medicina Humana -UNMSM

El Comité de la especialidad de EMERGENCIAS Y DESASTRES ha examinado  
el Trabajo de Investigación de la referencia, el cual ha sido calificado con  
nota de:

DIECISÉIS (16)

*José Carlos*  
LIC. BAY. JUAN CARLOS VALENZUELA  
Coordinador de la Especialidad



*MG. Fabiola Quiroz Vasquez*  
MG. FABIOLA QUIROZ VASQUEZ.

Mary

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA EN EL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS  
GUARDIA – HUARAZ, NOVIEMBRE, 2015

## **DEDICATORIA**

*A DIOS, por darme todo lo valioso en esta vida, mi Familia que es lo más grandioso de mi existencia, a DIOS que siempre derrama bendición sobre nosotros y está presente en todo lugar.*

*A mis Padres, por su incondicional apoyo, paciencia, cuidado y amor.*

*A mis Hermanos, quienes demuestran en todo momento apoyo incondicional.*

*Gracias a todos.*

## ÍNDICE

	Pág.
Índice de Gráficos	v
Resumen	vi
Presentación	1
<b>CAPITULO I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Situación Problemática	3
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Justificación	7
1.4. Objetivos	8
1.4.1. Objetivo General	8
1.4.2. Objetivos Específicos	8
1.5. Propósito	9
<b>CAPITULO II. MARCO TEORICO</b>	
2.1. Antecedentes	10
2.2. Base Teórica	16
2.3. Definición Operacional de Términos	30
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y Diseño de la investigación	31
3.2. Lugar de estudio	31
3.3. Población de estudio	32
3.4. Unidad de análisis	32
3.5. Criterios de selección	32
3.5.1. Criterios de inclusión	32
3.5.2. Criterios de exclusión	32
3.6. Técnica e Instrumento de recolección de datos	32
3.7. Procedimientos para el Análisis e Interpretación de la Información	33
3.8. Aspectos Éticos de la Investigación	34
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
4.1. Resultados	35
4.2. Discusión	44
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES, RECOMEDACIONES Y LIMITACIONES</b>	
5.1. Conclusiones	48
5.2. Recomendaciones	49
5.3. Limitaciones	50
<b>REFERENCIAS BILIOGRAFICAS</b>	51
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N°		Pág.
1.	Determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera, en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015.	36
2.	Identificar el Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera, en el Componente Interpersonal en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015.	38
3.	Identificar el Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera, en el Componente Técnico en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015.	40
4.	Identificar el Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera, en el Componente del Entorno en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015.	42



## RESUMEN

**AUTOR:** LIC. LIZ MERY CAUSHI APARICIO.

**ASESOR:** MG. MARIA JACKELINE CUELLAR FLORENCIO.

El presente trabajo de investigación lleva por título “Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015” donde tuvo como **objetivo**, determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015. **Material y Método**, El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal, La muestra estuvo conformada por 45 usuarios de emergencia. La técnica fue la Entrevista y el instrumento Cuestionario tipo escala de Lickert modificada, aplicado previo consentimiento informado. **Resultados**. De un total de 45 (100%) usuarios que fueron entrevistados, 12 (27%) usuarios tienen un nivel de satisfacción alta, 23 (51) satisfacción media y 10 (22%) satisfacción baja. **Conclusiones**. El nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención brindada por la enfermera se evidencia un nivel medio de satisfacción con 23 (51%) usuarios, lo que indica que no hay buena calidad y calidez de atención, deduciéndose que no son tan satisfactorias a opinión de los usuarios.

**PALABRAS CLAVES:** Nivel de Satisfacción, Calidad de atención, Atención brindada por la enfermera.

## SUMMARY

**AUTHOR:** LIC. LIZ MERY CAUSHI APARICIO.

**ADVISORY:** MG. MARIA JACQUELINE CUELLAR FLORENCIO.

This research paper entitled "Level of User Satisfaction on the quality of care provided by the nurse in the Emergency Hospital Victor Ramos Guardia - Huaraz, November, 2015" which aimed to determine the level of satisfaction user on the quality of care provided by the nurse in the emergency Victor Ramos Guardia Hospital - Huaraz, November, 2015.

**Material and method** the study is level application, quantitative, simple descriptive method of cross section, the sample consisted of 45 users of emergency. The technique was the interview and questionnaire type Likert scale instrument modified, applied prior informed consent.

**Results.** Out of a total of 45 (100%) users who were interviewed, 12 (27%) users have a high level of satisfaction, 23 (51) Average satisfaction and 10 (22%), low satisfaction. **Conclusions.** The level of user satisfaction about the quality of care provided by nurse an average level of satisfaction is evident with 23 (51%) users, indicating that there is good quality and warmth of care, suggesting that they are not as satisfactory to user feedback.

**KEYWORDS:** Level of Satisfaction, Quality of care, care provided by the nurse.

## **PRESENTACIÓN**

En la asistencia de todo paciente cualesquiera sean sus diferencias ya sea económicas sociales, culturales, etc., se busca siempre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Ante la demanda de pacientes que exigen cada vez mayor competencia en calidad de servicio que brinda el profesional de enfermería, uno de los objetivos del sistema de salud es la mejora de los servicios de salud y con ello la del personal. Según el PLAN NACIONAL DE GESTION DE LA CALIDAD EN SALUD refiere que “en realidad el objetivo de mejorar los servicios de salud tiene dos vertientes: por un lado, se debe alcanzar el mejor nivel posible (el sistema debe ser bueno); por otro lado se debe procurar que existan las menores diferencias posibles entre las personas y los grupos (es decir el sistema debe ser equitativo)”. (1)

En este sentido, un sistema de salud es bueno si responde bien a lo que la gente espera de él; y es equitativo si responde igualmente bien a todos, sin discriminación.

Sin embargo, aún se requiere fortalecer los esfuerzos que se vienen desarrollando para su implementación en las entidades prestadoras de salud que permita mostrar evidencias confiables de mejoras sustanciales en la atención y que estas sean percibidas con satisfacción por la población, y las propias instituciones.

El presente estudio titulado “Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2015”, tiene

como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2015”, con el propósito de proporcionar información actualizada a las autoridades de la institución y al servicio de emergencia a fin de desarrollar estrategias orientadas a mejorar la calidad en atención dirigida al usuario y a la satisfacción del usuario.

El estudio consta de Capítulo I planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito. Capítulo II Marco teórico que incluye antecedentes del estudio, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo III Metodología que incluye, tipo y diseño de investigación, lugar de estudio, población de estudio, unidad de análisis, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos para el análisis e interpretación de la información y consideraciones éticas. Capítulo V Conclusión, Recomendaciones y Limitaciones; finalmente se presentan las Referencias Bibliográficas, Bibliografía y Anexos.

## **CAPITULO I.**

### **INTRODUCCION**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

##### **1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.**

El Ministerio de Salud (MINSA) ha venido impulsando iniciativas para mejorar la calidad de las prestaciones de salud de manera directa y por medio de diversos convenios. Estos esfuerzos han sido desarrollados fundamentalmente por los trabajadores y equipos de los servicios de salud. (2)

En el componente de Planificación para la Calidad, actualmente cada Dirección Regional de Salud (DIRESA), Direcciones de Salud (DISA), redes, y establecimientos de salud del Ministerio de Salud cuentan con un Plan de Calidad incorporado al Plan Operativo Institucional. (3)

En el componente de Información para la Calidad se han elaborado y vienen implementándose instrumentos como: Medición del Índice de Insatisfacción de los Usuarios Externos – Software de Evaluación de Encuestas de Usuarios en Salud (SEEUS), Medición de la Satisfacción del Usuario Interno - Clima Organizacional, Medición del Tiempo de Espera, Gestión de Quejas y Sugerencias, Encuestas de Satisfacción de Usuarios Internos y Externos. (4)

A pesar de los esfuerzos realizados, aún persiste una opinión poco favorable del usuario respecto a la calidad de los servicios de salud que recibe, y que ha sido recogida en una encuesta realizada por la Universidad de Lima en el mes de Abril del 2007. Se realizó un estudio en las instituciones que atienden a la mayor parte de la población, y son quienes presentan los mayores niveles de insatisfacción; siendo las principales causas de quejas, los tiempos de espera prolongados, el mal trato, el desabastecimientos de medicamentos e insumos, la poca respuesta a la solución de sus problemas de salud, entre otros.

Así mismo, la Dirección de Calidad realizó una medición de los niveles de calidad en los Hospitales e Institutos Nacionales de Lima y Callao, durante los meses de enero a marzo del 2007, donde a través de técnicas de observación directa, revisión de registros y aplicación de encuestas, evaluó una serie de indicadores relacionados a atributos como: trato digno, seguridad del paciente y estructura de las instalaciones. Los hallazgos reflejan aun la existencia de elevados riesgos para la vida de los pacientes, en la mayoría de establecimientos evaluados, quienes no alcanzan el estándar de indicadores como: Tiempo de espera en emergencia, % de pacientes en sala de observaciones con estancia mayor o igual a 12 horas, tasa de reingresos a emergencia dentro de las 48 horas del alta, tasa de mortalidad en centro quirúrgico, tasa de pacientes reintervenidos; y en menor nivel, tiempos de espera en consulta externa y abastecimiento de medicamentos. Teniendo como dato importante del estudio realizado es que: en clínicas privadas la población respondió en un 91.4 % que la calidad de atención es muy buena/buena, hospitales del ministerio de salud 26.4% y postas del ministerio de salud 24.8% que refieren que la calidad de atención es muy buena/buena, teniendo a postas de salud que refieren atención de calidad regular 55.0% (5)

Las políticas del MINSA que orientan la gestión de la calidad se fundamentan en el reconocimiento del derecho a la salud y en el principio de salud para todos que demanda calidad y no solo cantidad.

(6)

Uno de los principios básicos de cualquier estrategia para el mejoramiento continuo de los servicios de salud es el cumplimiento de metas de calidad.

La atención con calidad y calidez de la enfermera en el servicio de emergencia; es básico y fundamental, ya que de ello depende el éxito o fracaso de la recuperación del paciente. Considerando que la calidad debe estar basada en las necesidades de los pacientes desarrollando técnicas o indicadores para mejorarlas.

Uno de los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la cual el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida. (7)

Los métodos de investigación del grado de satisfacción de los pacientes deben tener tres objetivos: ayudar a clarificar la relación histórica que existe entre la organización y sus pacientes, servir para evaluar la satisfacción del paciente con respecto a los competidores, y entender las formas en que los empleados influyen en la satisfacción del paciente. (8)

Tal y como afirma Donabedian es imposible describir correctamente la calidad sin contar con el punto de vista del cliente, ya que su opinión

nos proporciona información acerca del éxito o fracaso del sistema sanitario para cubrir sus expectativas. (9)

La satisfacción del usuario depende en gran parte, de la calidad de atención que reciba por parte del equipo de salud, ya que en las condiciones en que ingresa el usuario al servicio de emergencia requiere de una atención inmediata, eficaz, humana, científica y técnica.

Durante la formación profesional del enfermero y como profesional de salud en general, internalizan la gran importancia de brindar cuidado al sujeto de atención. (10)

Una amenaza que actualmente está presente en todos los ámbitos de la vida social es la deshumanización que se observa en los servicios de salud. Servicio de emergencia área de amplio criterio donde se brindara cuidado rápido y técnico donde quizás se deja de lado la noción humanística de la profesión.

Durante las prácticas hospitalarias en el Hospital Víctor Ramos Guardia en el Servicio de Emergencia se pudo observaren en los pacientes reacciones como incertidumbres, incomodidad, descontentos, etc. Al interactuar con los pacientes me refirieron lo siguiente: “la enfermera no me atiende cuando la llamo”, “no me atiende en forma oportuna”, “hay poca amabilidad”, “no me dicen nada cuando les pregunto sobre mi estado de salud”, “siempre me dicen que el medico demorara”, “no tiene mucha paciencia”, “reniegan cuando llamo o pregunto”, “no me hacen caso”, “me dicen que no es emergencia lo que tengo”, “demoran siempre en atenderme”.

También se pudo observar que el profesional enfermera tiene poco acercamiento y comunicación verbal o gestual con los usuarios.



## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Es por ello, que se ha creído conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Todo usuario tiene derecho a un trato amable, adecuada orientación, asistencia técnica, trato profesional y responsable; lo cual se refleja en la calidad percibida por el usuario y su Satisfacción con el servicio.

El presente trabajo de investigación se realiza a fin de que permita actualizar, orientar y capacitar al profesional de enfermería, mejorando la calidad de atención en el cuidado de los usuarios que ingresan al servicio de emergencia. Evaluar el desempeño profesional y a su vez permitir tomar medidas que refuercen las conductas positivas y corregir las debilidades que pudieran existir en la Enfermera (o) como en el usuario.

Entonces Frente a la demanda y exigencia social por una atención humanística basada en valores y respeto a la persona, los profesionales que laboran en los servicios de emergencia deben poseer características empáticas, continuos y libre de riesgo que contribuyan a una interacción enfermero – paciente, el cual sea más coherente y que oriente a la satisfacción del usuario. Y que al ser experimentado por el paciente, permiten generar sentimientos o sensaciones que serán expresados en determinado nivel de

satisfacción; donde también permitirá elevar el estatus del profesional de enfermería mediante la medición que tiene que hacer la enfermera.

Para el siguiente estudio se ha planteado los siguientes objetivos.

#### **1.4. OBJETIVOS**

##### **Objetivo General:**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera, en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015.

##### **Objetivos Específicos:**

Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera, en el componente interpersonal en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015

Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera, en el componente técnico en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015

Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera, en el componente del entorno en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015

### **1.5. PROPÓSITO:**

Los resultados del estudio está orientado a proporcionar información actualizada a la institución y al servicio de emergencia con el fin de formular y diseñar programas de educación permanente orientadas a contribuir con la mejora de la calidad de atención al usuario.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

Luego de realizar la revisión de antecedentes se ha encontrado algunos relacionados. Así tenemos:

➤ **A Nivel Nacional**

López Ferre, María Arcelia, en Lima - Perú, el 2010 realizó un estudio sobre “Nivel de Satisfacción del Paciente sobre la Calidad de Atención Profesional de Enfermería en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del Instituto Cardiovascular del Corazón”, Los objetivos fueron: “Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención que le brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía cardiovascular del Instituto Nacional del Corazón – INCOR 2010, Se realiza un estudio descriptivo, de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 30 pacientes de 50 años a mas, hospitalizados en el servicio de cirugía cardiovascular del instituto Nacional del Corazón. La técnica de estudio fue la entrevista individual, mediante cuestionarios individuales. Los resultados fueron: Que el 57% presento un nivel de satisfacción medio, seguido del 30% que evidencia un nivel de satisfacción alto, y finalmente el 1303% registra un nivel de

satisfacción bajo; respecto a los cuidados que recibe de la enfermera en el servicio de la enfermera en el servicio de cirugía cardiovascular. En cuanto al nivel de satisfacción del paciente adulto respecto a dimensión interpersonal que brinda los cuidados la enfermera al 60% evidencia satisfacción media, seguido del 33.3% con nivel de satisfacción alto y del mismo modo el 6.6% con nivel de satisfacción bajo; mientras en la dimensión técnica recibidos de la enfermera el 43.3% evidencia satisfacción media: seguido el 36.6% con nivel de satisfacción alta y el 20% con nivel de satisfacción baja.

Las conclusiones fueron entre otras:

El nivel de satisfacción del paciente adulto joven es medio respecto a los cuidados recibidos por la enfermera en el servicio de cirugía cardiovascular del INCOR. Lo que indica que no hay calidad y calidez. Deduciéndose que no son satisfactorias a opinión de los pacientes.

El nivel de satisfacción respecto a la calidad recibidos por el paciente adulto joven de la enfermera en el servicio de cirugía cardiovascular indica una actitud media en el trato amable, el apoyo, un ambiente de empatía y confianza entre la enfermera – paciente

El nivel de satisfacción respecto a la calidez recibidos por el paciente adulto joven de la enfermera en el servicio de cirugía cardiovascular, en el área técnica se manifiesta en no haber sido informada sobre procedimientos, atención de salud que ofrece la mayor seguridad y el entorno en que los recibe. Por parte de la enfermera. (11)

Urure Velazco, Isabel Natividad, en Ica - Perú, el 2006, realizó un estudio sobre "Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro" de Ica, Los objetivos fueron: determinar el

nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía del hospital “Santa María del socorro” de Ica. El estudio fue descriptivo de corte transversal. La muestra constituida por 145 pacientes postoperado de 2 a 4 días. En la recolección de datos se utilizó un cuestionario tipo escala Likert con 30 reactivos y otra escala para determinar la atención de enfermería postoperatoria.

Las conclusiones fueron entre otras:

El nivel de satisfacción, en relación a necesidades en general fue de parcialmente satisfecho a satisfecho con un promedio ponderado de 3.60. Siendo mayor la satisfacción en necesidades: de amor y pertenencia con un promedio de 3.99, de seguridad y protección con 3.92, ubicándolas a ambas en el nivel de parcialmente satisfecho a satisfecho; seguido de necesidades fisiológicas: nutricionales, de reposo, confort y de evitación del dolor y de eliminación

La atención de Enfermería Postoperatoria brindada al paciente fue buena con 47.5%, el resultado fue que no existe diferencia significativa entre el sexo y la atención de enfermería. (12)

Mellado Huamaní, Carmen Denisse, en Lima - Perú, el 2007, realizó un estudio sobre “Satisfacción de la Madre de la Atención Brindada por la Enfermera en el Componente de CRED del CMI – Daniel Alcides Carrión”, Los objetivos fueron determinar el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del CMI – DAC. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 110 madres. La técnica fue la entrevista, y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron: el nivel de satisfacción de la madre respecto a la atención que

brinda la enfermera. De un total de 110 (100%) madres, 62 (56%) tienen satisfacción medio, 13 (12%) bajo y 35 (32%) alto. En la dimensión humana 57 (52%) tienen un nivel de satisfacción medio, 16 (14%) bajo y 37 (34%) alto referido a que al ingresar al servicio la enfermera lo saluda. En la dimensión oportuna 70 (64%) tienen un nivel de satisfacción medio, 14 (12%) bajo y 26 (24%) alta referido a la enfermera realiza la evaluación física. En la dimensión continua, 52 (47%) tienen un nivel de satisfacción medio, 21 (19%) bajo y 37 (34%) alto referido a las indicaciones escritas que deja la enfermera.

En la medición segura 78 (71%) tienen un nivel de satisfacción medio, 8 (7%) bajo y 24 (22%) alto referido a la decoración del consultorio es adecuada.

Por lo que se concluye que:

El nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del CMI – DAC. La mayoría es medio y bajo 68% (75) lo que evidencia en: que al ingresar al servicio no la saluda, no lo deriva a un especialista ante un problema detectado, final de la consulta no le entrego indicaciones escritas, y el tiempo que duro la consulta a su niño no es adecuada.

En cuanto al nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión humana tenemos que un gran porcentaje de madres tienen un nivel de satisfacción medio y bajo 66% (73) relacionado a: al ingresar al servicio de CRED la enfermera no la saluda y al terminar la consulta no se despide. (13)

Marquez Vivanco, Delia Esther, en Lima - Perú, el 2010 realizo un estudio sobre “Nivel de Satisfacción de las Madres Acerca de la Calidad de Atención Brindada en el Servicio de CRED – ESNI del

Centro de Salud José Carlos Mariátegui”. El objetivo es Determinar el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención brindada en el servicio de CRED – ESNI del Centro de Salud José Carlos Mariátegui. El presente estudio es de tipo cuantitativo de nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 65 madres de familia, se utilizó como técnica la entrevista, teniendo como instrumento un cuestionario

Se concluye que:

En relación al nivel de satisfacción de la madre a cerca de la calidad de atención brindada en el servicio de CRED – ESNI del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, se observa en mayor proporción nivel de satisfacción media y baja, alcanzando en sumatoria 51 (78%) madres; lo cual denota que un alto porcentaje de la población no está satisfecho con la atención que recibió, por tanto no regresaran a su siguiente consulta incrementando el nivel de riesgo patológico en sus niños. (14)

#### ➤ **A Nivel Internacional**

García Hernández, María Dolores, en tabasco – México, el 2008, realizo un estudio sobre “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco”. El objetivo es evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor a la calidad de la atención de enfermería proporcionada durante su hospitalización en el Hospital General Cunduacán Tabasco. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, con 58 usuarios adultos mayores, se les aplicó cuestionario auto administrado, estructurados por: información general, evaluación los cuidados con calidez, continuidad de los



cuidados y cuidados libres de riesgo. Los datos se integraron a una base de datos procesados en programa de cálculo de Microsoft Excel, donde se analizaron a través de estadística descriptiva, distribución de frecuencias, porcentaje de las variables estudiadas, presentadas en cuadros y gráficos. Los resultados fueron que el índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja.

Se concluyó que:

El estudio permitió identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

(15)

Morales Gonzalez, Cristhisan Giovanni, en Colombia Bogotá – Colombia, el 2009, realizo un estudio sobre “Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Asisten al Servicio de Urgencias, Frente a la Atención de Enfermería en una Institución de Primer Nivel de Atención en Salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a Abril de 2009”, el objetivo es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato, Risaralda, Febrero Abril 2009. El estudio es descriptivo transversal, La muestra estuvo constituida por 20 pacientes atendidos en el servicio de urgencias. El instrumento utilizado fue la escala CARE-Q diseñada por Patricia Larson, constituida por 46 preguntas cerradas.

Como conclusión, la mayoría de los pacientes que participaron en esto, manifiestan sentir agrado con la atención de enfermera en términos de accesibilidad, explica y facilita,

conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento. (16)

## **1.2. BASE TEÓRICA**

Para iniciar el abordaje acerca de la calidad de los servicios de salud es importante nombrar al máximo exponente en este tema, Avedis Donabedian (1919-2000) quien transformo el pensamiento sobre los sistemas de salud, y quien introdujo los conceptos de estructura, proceso y resultado que constituyen hoy en día la base fundamental para la evaluación de la calidad en la atención a la salud.” (17)

Por lo tanto, para el desarrollo del presente trabajo de investigación se tomó en cuenta a Avedis Donabedian quien también considera que: la calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorables de riesgos y beneficios. (18)

Se menciona también otras teorías que sustentan la calidad del cuidado humano y satisfacción del usuario.

### **Definiciones de Calidad**

Etimológicamente el término de calidad proviene del latín “qualitas” que significa propiedad inherente a una cosa.

La Organización Internacional de Estándares, sostiene que la calidad es definida como: la totalidad de partes y características de un producto o servicio que influye en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas. (19)

La Organización Mundial de la Salud define calidad como:

- Un alto nivel de excelencia profesional
- Uso eficiente de recursos
- Un mínimo de riesgos para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

Calidad “es satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera congruente”. (20)

Para Deming “Calidad es superar las necesidades y expectativas del consumidor a lo largo de la vida del producto”. (21)

Para el Dr. Julio Colter, calidad en su definición más simple “es la satisfacción del cliente” y algo aún más “calidad es la satisfacción del cliente más allá de sus expectativas”.

Para Philip Crosby, quien creó el movimiento de “cero defectos” y popularizó el concepto “hazlo bien la primera vez”, definió calidad como el cumplimiento de los requisitos del usuario o cliente, expresa también que, la administración de la calidad es una forma sistemática de garantizar que las actividades se llevan a cabo en la forma que fueron concebidas, por lo tanto, es una disciplina general que se encarga de prevenir los problemas antes de que éstos ocurran a través de la creación de actitudes y controles”. (22)

Calidad es el grado en que satisfacemos las expectativas de los clientes. (23)

La propuesta por Donabedian ha sido la más aceptada en el ámbito de la atención de salud.

“La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera; que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”. (24)

### **Calidad de Atención en Salud**

Informa acerca de “lo que se hace” es decir con la atención misma y se expresa en los aspectos técnicos de la atención, esto es los recursos, los procesos de atención, incluyendo el desempeño del personal y los resultados de la atención. Son básicamente aspectos objetivos y usualmente se mide a través de indicadores y estándares. (25)

Donabedian ha hecho muchos estudios al respecto y ha propuesto que para la evaluación de la calidad hay necesidad de tener en cuenta tres criterios: estructura, proceso e impacto a través de los estudios realizados se ha visto que uno de los indicadores objetivos para evaluar el impacto, que no es más que el resultado obtenido con la realización de los procesos, es el grado de satisfacción. Las determinantes más importantes de la satisfacción del paciente son los aspectos técnicos e interpersonales de los cuidados que profesionales de la salud prestan. (26)

Cada uno de estos elementos formó parte de un eje organizador de indicadores, guías prácticas de evaluación y estándares de medición y desempeño.

**Por “Estructura”**, se define a los insumos concretos y cuantificables de edificaciones, equipamiento, medicamentos, insumos médicos, vehículos, personal, dinero y sistemas organizacionales. Todos ellos necesarios, pero no suficientes para brindar una adecuada calidad de

atención. Denota atributos concretos, mensurables y a menudo visibles.

**Por “Proceso”**, se entiende todo aquello que se realiza actualmente para que el paciente reciba una adecuada prestación. El proceso de atención podría decirse que es el elemento clave para asegurar la calidad. Asumiendo que exista un mínimo de condiciones adecuadas de medicamentos, equipo e insumos, un adecuado “proceso” de atención tiene una alta probabilidad de producir un resultado satisfactorio de la atención.

**Por “Resultado”**, se entiende una adecuada culminación del proceso de atención al paciente, con el tiempo e insumos requeridos. Los resultados son medidos normalmente por indicadores de mortalidad y morbilidad y capacidad o discapacidad funcional producida por las enfermedades. Sin embargo, indicadores favorables pueden estar afectados por factores que no se encuentren directamente bajo el control de profesionales y trabajadores de la salud. Los factores culturales, viviendas con saneamiento básico y agua potable disponibles, dieta balanceada, medio ambiente, genética y otros, son condicionantes externos con directa relación a resultados adecuados y a una óptima calidad de vida y de salud. Por tanto, los éxitos de un adecuado proceso de atención no están ni clara ni unívocamente relacionados al accionar de los profesionales y trabajadores de la salud.

El debate de los años noventa se centraba en si la calidad es antecedente de la satisfacción o viceversa. Algunos autores sugieren, a partir de sus trabajos empíricos, que la calidad percibida es un precursor de la satisfacción, mientras que otros mantienen que la satisfacción es un antecedente de la calidad. Sin embargo, la aproximación que estimamos más adecuada considera una relación

dinámica, donde la calidad percibida es un antecedente de la satisfacción y un mayor nivel de satisfacción del cliente reforzará sus percepciones de calidad (27)

Esta definición además de proporcionar un significado común, da la pauta para calificar la calidad de cualquier producto o servicio con distintos niveles o grados, con relación a un referente determinado, por ejemplo mejor, igual, peor, mejor que, etc. permitiendo llegar más allá de la emisión de un calificativo absoluto de existencia o ausencia de calidad. En cuanto a calidad de la atención en salud, una de las definiciones más reconocidas, es la enunciada por A. Donabedian, quien establece:

“La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios”. (28)

Según Donabedian la calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales:

- **Componente Técnico:** Hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia Profesional, Eficiencia, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad.

- **Componente Interpersonal:** Se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir es el grato de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinantemente en la satisfacción del paciente.
- **Componente del Entorno (confort):** Está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes).

La eficiencia es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que se cuenta. La accesibilidad, es el grado de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido.

La continuidad, es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento.

Las relaciones interpersonales, es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios, es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes, donde exista una actitud abierta y sensible por parte del prestador del servicio, un trato digno y respetuoso de confianza, empatía e

información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico., los exámenes y tratamiento.

La comodidad ,se relaciona con el confort que ofrece la estructura física del establecimiento de salud, aspectos visuales como la limpieza, la señalización de los servicios, el uniforme del personal de salud, la privacidad del ambiente, la no presencia de gente en la consulta, la ausencia de contradicciones de opinión médica.

**Satisfacción:** El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario. (29)

Un estudio de Thomas y Cols., demuestra que existe una elevada correlación entre las expectativas de los pacientes y su grado de satisfacción, es por eso que uno de los instrumentos más generalizados para la valoración y la gestión del funcionamiento de la calidad de los servicios de salud consiste en averiguar cuál es el grado de satisfacción de los usuarios.

Hall y Dornan refieren que la satisfacción se relaciona con un elevado número de variables, tales como la calidad afectiva del proveedor de



salud, la cantidad de información que utiliza el proveedor, la habilidad técnica del proveedor de los servicios de salud, el tiempo de espera y variables de tipo sociodemográficas como edad y sexo entre otras. (30)

## **Satisfacción del Cliente**

### **¿Qué es la satisfacción del cliente?**

“El factor más importante ahora es la satisfacción del cliente. Si su cliente no está satisfecho dejará de hacer negocios con usted. Todo lo que usted haga para alcanzar una excelente calidad y servicio no importa si no trabaja para satisfacer a su cliente.

Pero, ¿qué es satisfacer al cliente? Es la percepción que él tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas. Usted compra algo y espera que trabaje correctamente; si lo hace, estará usted satisfecho, si no lo hace, estará insatisfecho. Depende del vendedor encontrar la manera de arreglar el problema de modo que quede usted satisfecho. Cuando se hace el arreglo y usted lo aprueba, está usted satisfecho. Cuando no está satisfecho, usted “vota empleando los pies” y camina, llevando el negocio a cualquier otro lado”. (31)

## **Definición de Satisfacción del Paciente**

Según el Prof. Philip Kotler como cita Ivan Thompson la satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas llevando esta definición a su aplicación práctica para determinar el nivel de satisfacción del cliente, podemos resumirlo en la siguiente fórmula.

Rendimiento percibido – expectativas = nivel de satisfacción. (32)

Según CELA (p.3) “La definición de satisfacción del cliente es muy sencilla. Un cliente está satisfecho cuando sus necesidades reales o son cubiertas o excedidas. Entonces ¿Cómo puede usted saber lo que el cliente necesita, quiere y espera? Muy fácil: ¡Les pregunta! Así es, así de sencillo. Usted simplemente pregúnteles y proporcióneles lo que quieren y un poco más. (33)

### **Satisfacción del Paciente:**

La satisfacción de los usuarios se constituye como uno de los componentes más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios sanitarios, tal y como afirma Donabedian es imposible describir correctamente la calidad sin contar con el punto de vista del cliente, ya que su opinión nos proporciona información acerca del éxito o fracaso del sistema sanitario para cubrir sus expectativas. (34)

La adopción de la perspectiva del cliente, al definir la calidad del servicio, introduce el concepto de percepción, que supone considerar que el usuario del sistema es el único que puede determinar si un servicio es de calidad o no.

Un elemento fundamental en la evaluación de los servicios sanitarios es la valoración de sus profesionales, tanto desde el punto de vista técnico, como a nivel relacional y trato con el usuario.

Entre estos profesionales se encuentran las enfermeras. Hay estudios que revelan que la buena comunicación, la información, la empatía, la apariencia en los cuidados y la capacidad técnica de estos profesionales son fuertes predictores de la evaluación del cuidado recibido. (35)

## Elementos de la Satisfacción

Es importante entender los elementos de la satisfacción para que podamos saber cómo nuestros clientes definen la calidad de nuestros servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios. (24)

Estos elementos son:

- a. Disponibilidad:** Grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que los clientes lo necesiten.
- b. Accesibilidad:** Grado con que el cliente espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- c. Cortesía:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el cliente siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.
- d. Agilidad:** Grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los clientes.
- e. Confianza:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el cliente.
- f. Competencia:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al cliente. Mientras mayor sea la competencia

percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del cliente.

**g. Comunicación:** Grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento. La comunicación con los clientes puede afectar en gran manera el proceso de recuperación. Si un cliente se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse. De manera clara, la comunicación es vital para proveer satisfacciones con el servicio en el establecimiento hospitalario. Cuando las preguntas que se hacen los clientes pueden ser rápidamente tratadas y cuando los clientes son consultados con respecto al tipo de atención que recibirán, puede aliviarse sus sentimientos de incertidumbre. Más aún, cuando la naturaleza del tratamiento es explicada claramente, se aumenta la conciencia de los clientes y se les sensibiliza acerca de qué deben esperar. Dicha comunicación entre clientes y proveedores de servicio pueden incrementar la satisfacción de los mismos con la calidad de los servicios y atención hospitalaria recibida.

### **Niveles de Satisfacción**

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- 1. Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- 2. Satisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

**3. Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa).

Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal, pero tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional).

En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional, que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron. (36)

## **Urgencias y Emergencias**

### **Urgencia:**

Según la OMS se entiende por urgencia la aparición fortuita (imprevista o inesperada) en cualquier lugar o actividad, de un problema de salud de causa diversa y gravedad variable, que genere la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto que lo sufre o de su familia.

En este concepto se deben englobar tanto los aspectos objetivos (gravedad y agudeza del proceso) como subjetivos (conciencia de una necesidad inminente de atención) que genere en el paciente una expectativa de solución rápida y eficaz a la demanda planteada.

**Emergencia:**

En relación al termino emergencia, este se define según la OMS como aquella situación con riesgo vital inminente que obliga a poner en marcha unos recursos y medios especiales, y que exige un tratamiento inmediato para salvar la vida del enfermo y, en algunos casos, un diagnostico etiológico con la mayor premura posible. (37)

**ENFERMERÍA EN EMERGENCIA**

La función de enfermería es ayudar al individuo, sano o enfermo, a realizar aquellas actividades que contribuyen a la salud o a su recuperación (o a una muerte en paz) que podría realizar sin ayuda si tuviera la fuerza, la voluntad o el conocimiento necesario, y hacerlo de tal forma que se le ayude a conseguir la independencia lo más rápido posible.

Según Virginia Henderson en 1966 la define en términos de funciones; como la protección, promoción y optimización de la salud y las capacidades, prevenciones de la enfermedad y las lesiones, el alivio del sufrimiento a través del diagnóstico y tratamiento de la respuesta humana y el apoyo activo en la atención de individuos, familias, comunidades y poblaciones”

Según la Organización Mundial de la Salud la enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.

### **Satisfacción del usuario en el área de Emergencia:**

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. (38)

Desde el punto de vista de los diversos esfuerzos desarrollados en el campo asistencial, las definiciones han ido variando desde abordajes tan cualitativos como los expresados en los criterios de Lee y Jones hasta definiciones como la del Institute of Medicine: calidad del cuidado de la salud es “la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional”. (39)

### **Satisfacción del Paciente con el Servicio de Enfermería**

“Cada una de las actividades que enfermería realiza están encaminadas a evaluar si los resultados o logros alcanzados son los esperados por el paciente que recibe los servicios”.

“La meta final del proceso de intervención de enfermería es la satisfacción del paciente, a través de una atención apropiada y oportuna.

La atención que enfermería brinda a las personas en respuesta a sus necesidades debe superar sus expectativas para que cada uno de los movimientos del vendedor (actividades críticas o intervenciones claves) desde el ingreso hasta el egreso de la persona lo satisfagan.

Toda queja, demanda o inconformidad de un paciente con respecto a la atención debe investigarse y estudiar las causas que la motivaron”.

### **2.3. DEFINICION OPERACIONAL DE TERMINOS**

**Nivel de satisfacción del usuario sobre la Calidad de atención:** El nivel de satisfacción del paciente es la percepción del paciente de una atención de calidad recibida por el profesional de enfermería (fiel reflejo del nivel de calidad percibida), entendiendo ésta, en cuanto a los cuidados enfermeros, como la capacidad de satisfacer las necesidades del usuario con resultados de salud favorable y que se caracteriza por servicios profesionales basados en conocimientos científicos actuales y cuidados humanos que satisfagan al usuario. Y para ello requiriéndose también una relación humana entre el usuario y los profesionales de enfermería.

**Calidad de Atención:** Actividades que realiza el profesional de enfermería, encaminadas al cumplimiento de los requisitos del usuario, y busca conseguir con ello la satisfacción del usuario



### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA**

##### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal, ya que nos permitió obtener la información tal y como se presenta en un tiempo y espacio determinado.

##### **3.2. LUGAR DE ESTUDIO**

El estudio se realizo en el Hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Dirección: Av. Luzuriaga s/n - Barrio de Belén - Huaraz - Ancash. Es una institución perteneciente al Ministerio de Salud con categoría II – 2. Es un hospital de referencia y brinda atención ambulatoria y hospitalización de pacientes, ofreciendo servicios de calidad: Consultorios externos, hospitalización, servicio de emergencia y cuidados críticos.

### **3.3. POBLACION DE ESTUDIO**

La población estará conformada por los usuarios (45 usuarios) que acuden al servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz

### **3.4. UNIDAD DE ANALISIS**

Usuario que acuden al servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz

### **3.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### **3.5.1. Criterios de inclusión**

- Todo usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz.
- Todo usuario que acepten participar en el estudio.

#### **3.5.2. Criterios de exclusión**

- Familiares que acompañan al usuario al servicio de emergencia.
- Usuario que no deseen participar en el estudio.

### **3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica está dada por la entrevista un formulario estructurado, y el instrumento un cuestionario tipo escala Likert. Este instrumento fue realizado por la Lic. López Ferre María Arcelia. (2010), el cual ha sido modificado. (Anexo C).

El mismo que fue sometido a juicio de expertos; siendo procesada la información en la tabla de concordancia y prueba binomial. (Anexo E).

El cuestionario consta de introducción, donde se presentara los objetivos, importancia de su participación y el agradecimiento, luego las indicaciones para el llenado del formulario, datos generales en el cual se determina la edad, sexo, grado de instrucción y tiempo de permanencia del usuario en el servicio de emergencia y finalmente el contenido acerca del cuidado recibido de la enfermera.

### **3.7. PROCEDIMIENTOS PARA EL ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION**

Luego de la recolección de datos, se procedió a realizar el procesamiento de los datos utilizando el paquete estadístico de Excell previa elaboración de la Tabla de Códigos y la Tabla Matriz. Los resultados fueron presentados en tablas y gráficos estadísticos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico. Para la medición e interpretación de la variable se utilizó la escala de estanones considerando lo siguiente: (ANEXO H)

Nivel de Satisfacción

Satisfacción Alta: Mayor o igual a 34

Satisfacción Media: Entre 24 y 34

Satisfacción Baja: Menor o igual a 24

Componente Interpersonal

Satisfacción Alta: Mayor o igual a 14  
Satisfacción Media: Entre 10 y 14  
Satisfacción Baja: Menor o igual a 10

#### Componente Técnico

Satisfacción Alta: Mayor o igual a 14  
Satisfacción Media: Entre 8 y 14  
Satisfacción Baja: Menor o igual a 8

#### Componente del Entorno

Satisfacción Alta: Mayor o igual a 8  
Satisfacción Media: Entre 4 y 8  
Satisfacción Baja: Menor o igual a 4

### **3.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Para implementar el estudio se consideró la autorización respectiva de la institución y el consentimiento Informado de los sujetos de estudio, es decir los usuarios que acudieron al servicio de Emergencia se les expuso que la información es de carácter anónimo y confidencial. La investigación utilizó un vocabulario simple y adecuado para el entendimiento de ambos. (ANEXO D).

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. RESULTADOS**

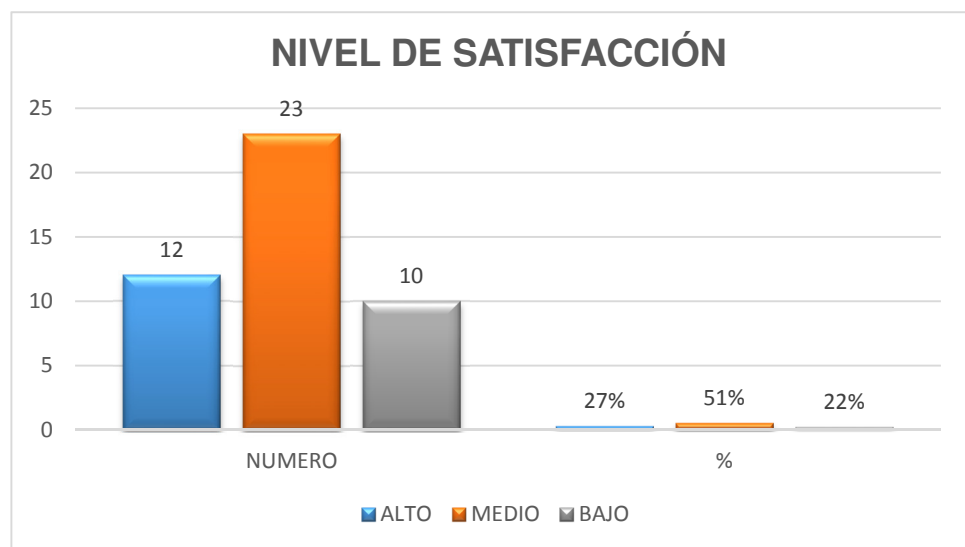
Luego de haber recolectado y procesado los datos a continuación se presentan las tablas y gráficos con su respectiva descripción, resultados y análisis.

En cuanto a los datos generales de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz del 100% (45), 53%(24) tienen de 18 – 35 años, 44% (20) de 36 – 65 años, 2% (1) de 65 años a más; 51% (23) son de sexo masculino y 49% (22) femenino; 7% (3) tienen primaria completa, 4% (2) tienen primaria incompleta, 36% (16) tienen secundaria completa, 9% (4) secundaria incompleta y 44% (20) tienen superior. (ANEXO I, J, K).

Referente al nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, del 100% (45), 27% (12) tienen un nivel de satisfacción alto, 51% (23) nivel de satisfacción medio y 22% (10) nivel de satisfacción bajo. (Grafico N° 01).

### GRAFICO N° 01

DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA,  
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR  
RAMOS GUARDIA – HUARAZ,  
NOVIEMBRE, 2015



Fuente: Encuesta Realizada en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, Noviembre, 2015.

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera, en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, según el grafico N° 01 tenemos que de un total de 100% (45) usuarios que fueron entrevistados, 27% (12) usuarios tienen un nivel de satisfacción alta, 51% (23) satisfacción media y 22% (10) satisfacción baja.

En cuanto a los ítems o aspectos al nivel de satisfacción medio está dado por: Cuando ingreso al servicio de emergencia, la enfermera (o) le oriento la rutina del servicio, La enfermera (o) le llamó por su

nombre, cuándo Ud. Necesitó del Dr. La enfermera (o) ayudó a ubicarlo, la enfermera (o) le ayudó a aclarar sus dudas en cuanto a su estado de salud, la enfermera (o) le informo de cómo cuidarse en casa, la enfermera (o) le explico los pasos a seguir en el momento del alta para que le resulte más fácil, la enfermera (o) estuvo pendiente de Ud. Y cuidó de que no se caiga, la enfermera (o) se preocupó por la iluminación del ambiente del servicio.

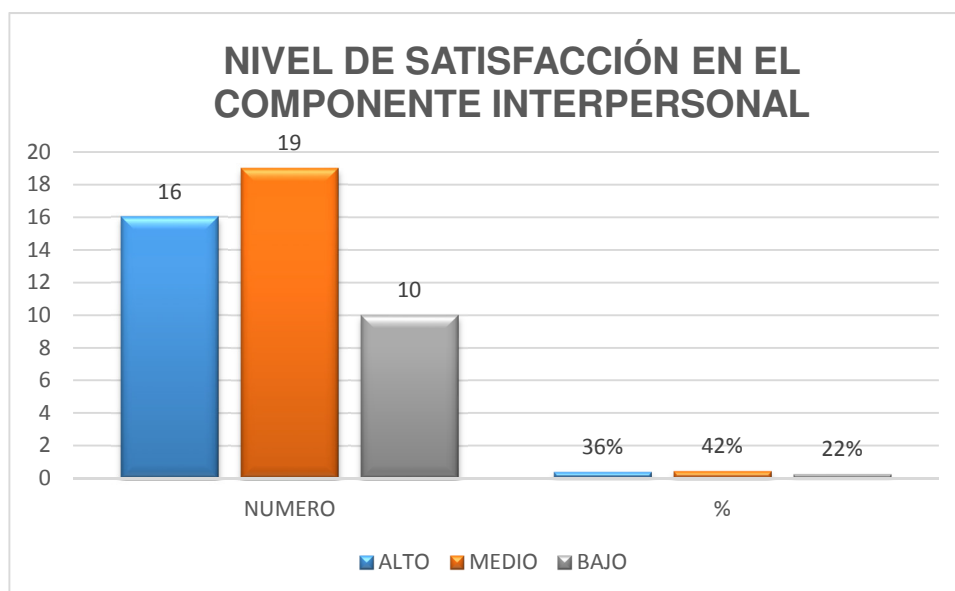
La evaluación de los cuidados de enfermería es imprescindible para conocer el nivel de eficacia alcanzado e identificar deficiencias que permitan introducir medidas correctoras para optimizar la calidad de los mismos.

La OPS dice: “Calidad observada, sentida, percibida, etc. Es la calidad como la perciben los propios usuarios. Es decir abarca todos los aspectos del proceso de atención, desde la mera percepción del trato recibido a la provisión de información, capacidad de elección, gestión administrativa, hospedaje, continuidad de los cuidados entre niveles de atención, etc.

Por lo tanto el nivel de satisfacción expresado por los usuarios; se puede evidenciar que existe un mayor porcentaje de usuarios que tienen un nivel de satisfacción media; deduciéndose que los cuidados de la enfermera no son tan satisfactorias a opinión de los usuarios.

## GRAFICO N° 02

IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA,  
EN EL COMPONENTE INTERPERSONAL EN EL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR  
RAMOS GUARDIA – HUARAZ,  
NOVIEMBRE, 2015



Fuente: Encuesta Realizada en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, Noviembre, 2015.

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería, en el componente interpersonal en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, según el grafico N° 02 tenemos que de un total de 100% (45) usuarios que fueron entrevistados, 36% (16) usuarios tienen un nivel de satisfacción alta, 42% (19) satisfacción media y 22% (10) satisfacción baja.

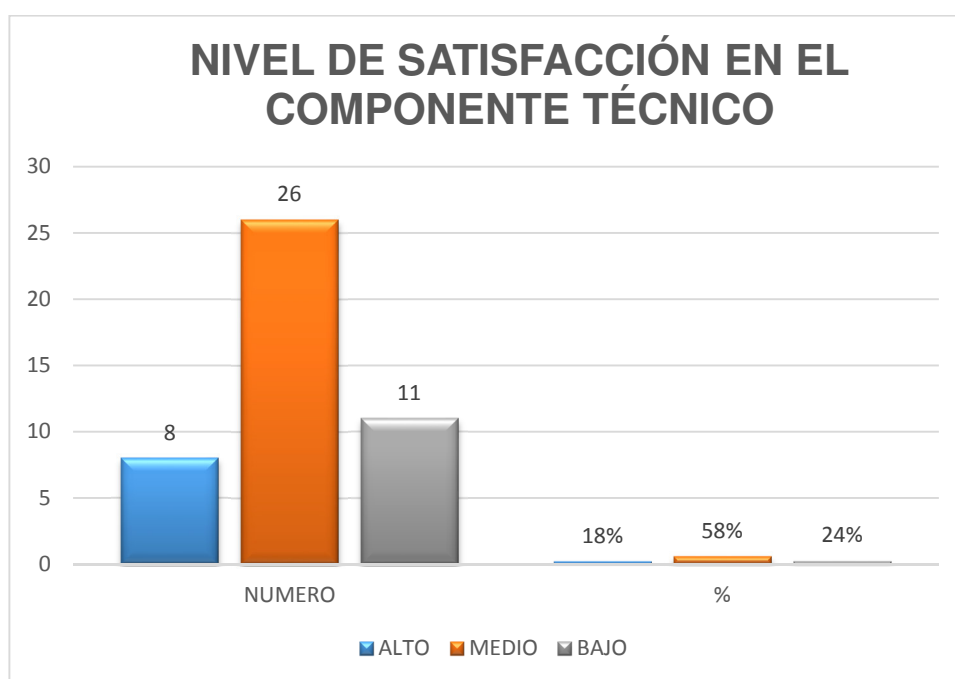


La satisfacción de los pacientes en el componente interpersonal se refiere a una adecuada relación entre el personal de salud y el usuario, es decir el grado de interacción, comunicación, en el cual debe existir confianza, respeto, empatía y cordialidad que influye determinadamente en la satisfacción de los pacientes considerando que para la satisfacción del usuario en todos los aspectos fundamentales es necesario el cuidado brindarle seguridad antes, durante y después de su estancia hospitalaria, favoreciendo un ambiente de empatía y confianza entre el profesional y el usuario.

Por lo tanto el nivel de satisfacción en el componente interpersonal expresado por los usuarios; se puede evidenciar que existe un mayor porcentaje de usuarios que tienen un nivel de satisfacción media, deduciéndose que los cuidados de la enfermera en el componente interpersonal son parcialmente satisfactorias a opinión de los usuarios.

### GRAFICO N° 03

IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA,  
EN EL COMPONENTE TÉCNICO EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR  
RAMOS GUARDIA – HUARAZ,  
NOVIEMBRE, 2015



Fuente: Encuesta Realizada en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, Noviembre, 2015.

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera, en el componente técnico en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, según el grafico N° 03 tenemos que de un total de 100% (45) usuarios que fueron entrevistados, 18% (8) usuarios tienen un nivel de

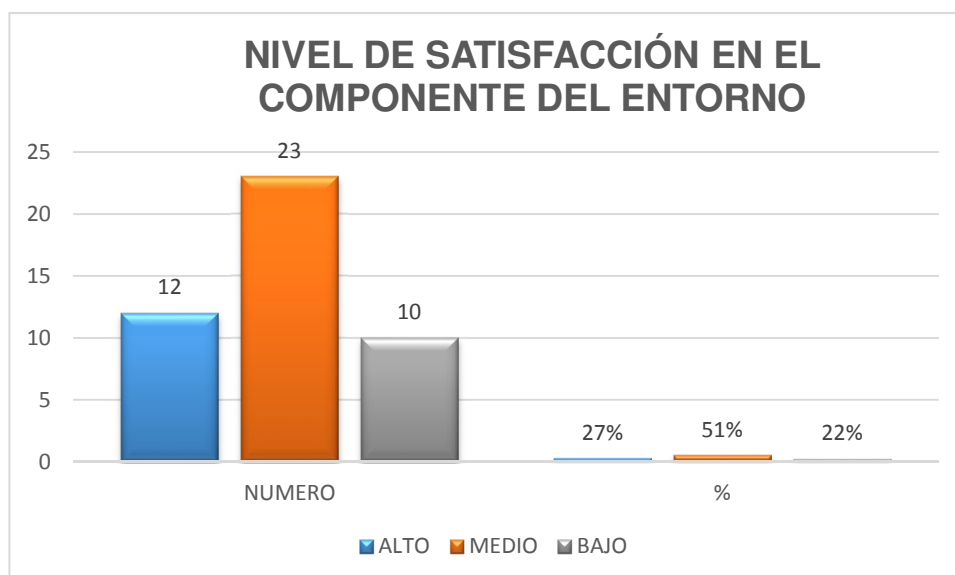
satisfacción alta, 58% (26) satisfacción media y 24% (11) satisfacción baja.

La satisfacción de los pacientes en el componente técnico se refiere al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos

Por lo tanto el nivel de satisfacción en el componente técnico expresado por los usuarios; se puede evidenciar que existe un mayor porcentaje de usuarios que tienen un nivel de satisfacción media. Deduciéndose también que los cuidados de la enfermera en el componente técnico son regularmente satisfactorias a opinión de los usuarios

#### GRAFICO N° 04

IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA, EN EL COMPONENTE DEL ENTORNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA – HUARAZ, NOVIEMBRE, 2015



Fuente: Encuesta Realizada en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, Noviembre, 2015.

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera, en el componente del entorno en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, según el grafico N° 04 tenemos que de un total de 100% (45) usuarios que fueron entrevistados, 27% (12) usuarios tienen un nivel de satisfacción alta, 51% (23) satisfacción media y 22% (10) satisfacción baja.

La satisfacción de los pacientes en el componente del entorno se refiere a la iluminación ventilación y ambiente limpio y ordenado. Es decir está dado por las condiciones de comodidad que ofrece el servicio de enfermería, son el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, que van relacionándose con los aspectos visuales que percibe el paciente como es la limpieza y el orden, la privacidad, el descanso y la alimentación.

Por lo tanto el nivel de satisfacción en el componente del entorno expresado por los usuarios; se puede evidenciar que existe un mayor porcentaje de usuarios que tienen un nivel de satisfacción media, deduciéndose que los cuidados de la enfermera en el componente del entorno no son tan satisfactorias a opinión de los usuarios.

## **4.2. DISCUSIÓN**

La satisfacción del usuario debe ser un objetivo irrenunciable para enfermería, es el método más utilizado para su medida ya que permite detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencia o disconformidad. La atención de enfermería oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente pretende lograr la satisfacción del paciente. La calidad debe ser eficiente, practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tengan confianza en el servicio que se les brinda.

Es importante que por este motivo la obtención de la satisfacción del usuario, se haga de forma adecuada, valorando su estado de salud y sus capacidades actuales para interpretar los datos internos y externos, la habilidad para captar, sentir, atender, escuchar, comprender, influyendo además el nivel cultural, nivel de escolaridad entre otros.

Los aspectos relacionados a la satisfacción está referido a que la enfermera no brinda cuidados oportunos ni seguridad no orienta sobre la continuidad de cuidados en casa la falta de interrelación confianza y el respeto hacia el paciente lo desfavorable esta dado porque los ambiente no tiene buena iluminación y ventilación falta de limpieza.

El personal de salud es el encargado de garantizar el bienestar del paciente durante su atención. El personal de enfermería es quien permanece más tiempo al lado del enfermo, por lo tanto, para lograr su bienestar, debe conocer sus sentimientos y expectativas para que pueda responder ante sus demandas de

atención. El bienestar de la persona es sin duda un tema complejo y a pesar de que se ha investigado al respecto, hasta el momento no se ha llegado a un consenso sobre el mejor proceder para garantizarlo cuando un paciente ingresa a una institución de salud tiene muchas dudas e interrogantes acerca de lo que irá a pasar, sobre todo cuando se les va a realizar cualquier procedimiento. Esto ha llevado a los investigadores a que consideren como objeto de estudio, las vivencias que experimenta el paciente durante la estancia en emergencia. Existe evidencia de estudios realizados en diferentes grupos de usuarios y con diferentes tipos de investigación. Sin embargo, es necesario enfocarse directamente a la satisfacción del usuario acerca de su bienestar durante su atención, con la intención de tener herramientas para mejorar los servicios de salud. De acuerdo a la literatura, para lograr el bienestar en el paciente en emergencia, la calidad técnica, la calidez y eficiencia son fundamentales. Estos aspectos son cruciales sobre todo en los servicios de emergencia, donde existe una mayor carga de trabajo, menores recursos e infraestructura, lo que limita la atención de calidad. La calidad de la atención técnica de enfermería se refiere a la percepción del paciente acerca de la atención que recibe por personal de enfermería actualizado y competente en el desempeño de sus funciones, que proporcione atención individualizada, una valoración oportuna que esté atenta a cualquier cambio que se presente, que responda siempre a la llamada del paciente cuando éste lo necesite, que alivie el dolor y proporcione el confort necesario para que el paciente se sienta mejor, que proporcione información veraz, oportuna y en términos comprensibles. Estos aspectos determinan los resultados y fomentan el bienestar. La calidad técnica es esencial en todos los servicios de salud, sin

embargo, debe ponerse atención especial en pacientes con padecimientos que requieren mayor cuidado de enfermería y mayor orientación respecto a tratamientos específicos. Una buena atención interpersonal de enfermería se ofrece cuando las enfermeras brindan atención a sus pacientes con una interacción agradable, amigable, respetuosa, con trato amable, concentradas en las necesidades de los pacientes, interesadas en sus problemas y en su bienestar, a través de un trato cortés durante el proceso de enfermedad. De acuerdo a este marco de referencia, la necesidad de conocer la satisfacción del paciente acerca de su bienestar durante su estadía como un proceso individual, en el que cada persona reflexione acerca de los aspectos de la atención otorgada por el personal de enfermería que son importantes para lograr su bienestar, debe sobrepasar la idea del personal de salud de enfocarse en proporcionar atención sin considerar la opinión del propio paciente, que es quien debe manifestar su bienestar o malestar como resultado de la atención.. Los hallazgos de este estudio respecto a que el bienestar es producto de que la atención sea proporcionada por personal de enfermería altamente capacitado, donde se destaque la parte interpersonal, técnico y de entorno , son congruentes con lo reportado por otros autores, que señalaron que la atención técnica y el confort en caso de dolor, así como proporcionarle el medicamento a la hora indicada y responder con rapidez sobre todo cuando el paciente tiene dolor, son aspectos que determinan una atención de calidad que permite lograr el bienestar del paciente. Otros autores mencionan que para los pacientes es importante que, al brindar atención, la enfermera aplique su conocimiento de manera veraz, así como que se anticipe a las necesidades y lleve un seguimiento en la atención. Además de la



capacitación técnica y la competencia del personal de enfermería, los participantes manifestaron que para obtener satisfacción y bienestar se requiere de una interacción con el personal donde se destaque la información respecto a su tratamiento médico durante su observación, así como los cuidados que necesitará con posterioridad a su egreso. En otros estudios los participantes también mencionan como importante que se les notifique acerca del tratamiento y los cuidados necesarios en el hogar. Este hallazgo es relevante para los administradores de las instituciones de salud, que tienen como meta mejorar la calidad de la atención que proporcionan para fomentar el bienestar en los pacientes de emergencia.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES:**

Las conclusiones a los que se llegó con el presente estudio fueron:

- El nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención brindada por la enfermera, del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, se evidencia un nivel medio de satisfacción con 23 (51%) usuarios, lo que indica que no hay buena calidad y calidez de atención, deduciéndose que no son tan satisfactorias a opinión de los usuarios.
- Acerca del nivel de satisfacción en el componente interpersonal, predomina el nivel medio, con 19 (42%) usuarios, indicando que el grado de interacción, comunicación, empatía y confianza son cubiertas parcialmente por el profesional de enfermería.
- En cuanto al nivel de satisfacción en el componente técnico predomina el nivel medio, 26 (58%) usuarios, lo que nos indica que las expectativas de la población en este componente son cubiertas parcialmente; por tanto se debe

poner mayor interés en ofrecer e implicar la ejecución de todos los procedimientos y capacidad en atención de los profesionales de enfermería.

- Acerca del nivel de satisfacción en el componente entorno, predomina el nivel medio, con 23 (51%) usuarios, lo que nos refiere que las expectativas de la población en este componente son cubiertas parcialmente, por tanto se debe poner mayor interés en ofrecer la mayor comodidad, seguridad y bienestar al usuario.

## **5.2. RECOMENDACIONES:**

- El profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz tome en cuenta las conclusiones del presente estudio a fin de continuar mejorando las estrategias en la atención del usuario para incrementar el nivel de satisfacción del usuario.
- Que el profesional de enfermería elabore programas de capacitación y propuestas dirigidas a mejorar la satisfacción del usuario.
- Ejecutar estudios de investigación cualitativa respecto a los cuidados de enfermería en el usuario teniendo en cuenta los resultados del presente trabajo.
- Realizar investigaciones en la que tenga en cuenta y relacionen el nivel de satisfacción de los usuarios y opinión de los familiares como parte de la población.

### **5.3. LIMITACIONES:**

Las conclusiones del presente estudio no pueden ser generalizadas a otras poblaciones. Están validados solo en usuarios del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Ministerio de Salud (MINSA). Alta Dirección del Ministerio de Salud, Oficina General de Defensoría de la Salud y Transparencia, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud. Plan Nacional de Gestión de La Calidad en Salud. Lima Perú. 2007. pág. 5  
  
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2007/PNSGCS%20VF.pdf>
- (2) (1) pág. 9
- (3) (1) pág. 10
- (4) (1) pág. 14
- (5) (1) pág. 14
- (6) [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcalidad-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf)
- (7) Horovitz J, Jurgens Panak M. La satisfacción total del cliente I. La excelencia en la calidad de los productos. Barcelona: Folio, Financial Times, 1994, pag. 49
- (8) Ruelas BM. Los Paradigmas de la Calidad en la Atención Médica Proyecto 2000 Ministerio de Salud. México Interamericana: 2000, pág. 40.
- (9) Donabedian, Avedís. Garantía y Monitoreo de la Calidad de la Atención Médica. México: 1a Ed., 1990
- (10) Donabedian A, Prioridades para el Progreso de la Evaluación y Monitoreo de la Calidad de la Atención. Salud Pública de México. México: Volumen 35, Número 1. Enero – Febrero 1993

- (11) López Ferre, María Arcelia. Nivel de Satisfacción del Paciente sobre la Calidad de Atención Profesional de Enfermería en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del Instituto Cardiovascular del Corazón. (Tesis Para Optar al Título Profesional de Especialista de Enfermería Cardiológica). Perú, Lima, UNMSM, 2011
- (12) Urure Velazco, Isabel Natividad. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica, (Tesis Para Optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Salud). Perú, Ica, UNMSM, 2006
- (13) Mellado Huamaní, Carmen Denisse. Satisfacción de la Madre de la Atención Brindada por la Enfermera en el Componente de CRED del CMI – Daniel Alcides Carrión, (Tesis Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería). Perú, Lima, UNMSM, 2007
- (14) Marquez Vivanco, Delia Esther. Nivel de Satisfacción de las Madres Acerca de la Calidad de Atención Brindada en el Servicio de CRED – ESNi del Centro de Salud Jose Carlos Mariátegui, (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería). Perú, Lima, UNMSM, 2010
- (15) García Hernández, María Dolores, “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco” en tabasco – México, el 2008.
- (16) Morales Gonzalez, Cristhisan Giovanni. Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Asisten al Servicio de Urgencias, Frente a la Atención de Enfermería en una Institución de Primer Nivel de Atención en Salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a Abril de 2009,

(Tesis Para Optar el Titulo de Enfermero). Colombia, Bogota, PUJ, 2009

(17) (16)

(18) (10)

(19) Meneses Raúl. La Educación en el Umbral del Siglo XXI. Lima, Perú: Ed. Proserva, 1998.

(20) Ilmore Carol M. Manual de Gerencia de la Calidad OMS-OPS. España: Ed. Interamericana, 2000, pág. 10-11.

(21) (19)

(22) (20)

(23) Centro Empresarial Latino Americano (CELA) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud. Módulo IV (Indicadores de Gestión). Lima, Perú: 2005 pág. 35

(24) (19)

(25) Ministerio de Salud (MINSA). Sistema Nacional de Gestión de la Calidad en Salud. Guía Metodológica para la elaboración del Programa de Gestión de la Calidad. Lima, Perú: 2002, pág. 21

(26) (25)

(27) Berné, C.; Múgica J. M. y Yagüe M. J. La Gestión Estratégica y los Conceptos de Calidad Percibida, Satisfacción del Cliente y Lealtad”, 1996, Economía Industrial, nº 307, enero-febrero, pág. 63-74.

(28) (20)

(29) (7)

- (30) Costa Fost J. Evaluación de la Satisfacción del Paciente. Departamento de teoría Económica. Universidad de Barcelona: 2000, pág. 52
- (31) Centro Empresarial Latino Americano (CELA) Universidad Nacional Mayor de San Marcos Módulo V (Mejoramiento de la Satisfacción del Cliente) Lima, Perú: 2005.
- (32) Thompson Ivan. La Satisfacción del Cliente. [en línea]. Texas, EE.UU:<http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente>. [Consulta 27 Noviembre 2014].
- (33) (31)
- (34) (9)
- (35) Pujiula Masó J, Suñer Soler R, Puisdemont Guinart M, Grau Martín A. Bertran Noguera C. Hortal Gasul G, et al. La Satisfacción de los Pacientes Hospitalizados como Indicador de la Calidad Asistencial. Enfermería Clínica 2006; 16 (1):19-26.
- (36) (32)
- (37) Labra R, Juarez RA, Julian A. Servicio de Urgencias. Conceptos, Organización y Triage En: Julian A, editor. Manual de Protocolos y Actuación en Urgencias. Toledo: Saned; 2010, pág. 9 – 13
- (38) (9)
- (39) J. Elías, J. Álvarez. El Tubo de la Satisfacción: un sistema de diagnosis para la mejora de los servicios sanitarios. Revista de administración Sanitaria, Octubre-Diciembre de 1998 – 8, España, Vol. II.



## BIBLIOGRAFÍA

- Díaz R. La Calidad percibida en la Sanidad Pública. Revista de Calidad Asistencial 2005; 20 (1): 35-42.
- Gomez J. Urgencia, gravedad y complejidad: un constructo teórico de la urgencia basada en el triaje estructurado. Emergencias. 2006; 18: 156 – 64.
- Sanchez F. Y Colaboradores. Guía de intervención de Enfermería basada en la evidencia científica Gerencia. Colombia: Ed. Carreta: 1998.
- [http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13258/PLAN\\_13258\\_Gu%C3%ADade\\_Satisfacci%C3%B3n\\_para\\_usuarios\\_externos\\_2012.pdf](http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13258/PLAN_13258_Gu%C3%ADade_Satisfacci%C3%B3n_para_usuarios_externos_2012.pdf)
- <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2007/PNSGCS%20VF.pdf>
- [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1345/1/urure\\_vi.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1345/1/urure_vi.pdf)
- [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2689/1/mellado\\_hc.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2689/1/mellado_hc.pdf)
- [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero\\_al.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf)
- <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
- <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/9784/1/tesis12-3.pdf>
- [https://www.uv.mx/rm/num\\_anteriores/revmedica\\_vol14\\_num1/articulos/satisfaccion.pdf](https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf)

- [http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual\\_2013.pdf](http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf)
- <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
- <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/199/139>

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE ANEXOS

GRAFICO N°	Pág.
A. Operacionalización de la Variable	I
B. Matriz de Consistencia	III
C. Instrumento	VIII
D. Consentimiento Informado	XII
E. Prueba binomial de Juicio de Expertos	XIII
F. Tabla de Código	XIV
G. Tabla Matriz	XVII
H. Medición de la Variable Satisfacción	XXI
I. Edad de los Usuarios Encuestados que Ingresan en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2015	XXV
J. Genero Sexual de los Usuarios Encuestados que Ingresan en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2015	XXVI
K. Grado de Instrucción de los Usuarios Encuestados que Ingresan en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2015	XXVII
L. Determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención Brindada por la Enfermera, en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2015	XXVIII
M. Identificar el Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera, en el Componente Interpersonal en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2015	XXIX

- N. Identificar el Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera, en el Componente Técnico en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015. XXX
- O. Identificar el Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera, en el Componente del Entorno en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015. XXXI

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

---

	que recibe el paciente es indispensable establecer una buena relación interpersonal como es el trato humanizado y la calidad en el cuidado de enfermería que se basa en aplicación de todos sus conocimientos con calidad y calidez hacia el paciente.	Componente del Entorno (Comfort)	<p>estado de salud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación</li> <li>• Capacidad actitudinal para brindar atención</li> <li>• Iluminación de la unidad</li> <li>• Ventilación de la unidad</li> <li>• Ambiente limpio</li> <li>• Privacidad del paciente</li> <li>• Servicios Higiénicos limpios y ordenados</li> <li>• Servicios: telf.</li> </ul>		
--	--	----------------------------------	---	--	--

## ANEXO B

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA DE INV.	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INV.	INSTR. DE COLECTA DE DATOS
Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera, en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz,	¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015?	Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de	-----	Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera.	El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal, ya que nos	Técnica: Entrevista.  Instrumento: Cuestionario tipo (escala Likert)

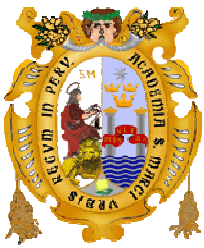


Noviembre, 2015		emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015			permitió obtener la información tal y como se presenta en un tiempo y espacio determinado.	
-----------------	--	--	--	--	---	--

MARCO TEORICO	POBLACION Y MUESTRA	JUSTIFICACION	LIMITACIONES
<p>1.- ANTECEDENTES:</p> <p><b>Nivel Nacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• López Ferre, María Arcelia, en Lima - Perú, el 2010 realizó un estudio sobre “Nivel de Satisfacción del Paciente sobre la Calidad de Atención Profesional de Enfermería en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del Instituto Cardiovascular del Corazón”</li> <li>• Urure Velazco, Isabel Natividad, en Ica - Perú, el 2006, realizó un estudio sobre “Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro” de Ica</li> <li>• Mellado Huamaní, Carmen Denisse, en Lima - Perú, el 2007, realizó un estudio sobre “Satisfacción de la Madre</li> </ul>	<p>Población – Muestra: 45 usuarios.</p>	<p>Todo usuario tiene derecho a un trato amable, adecuada orientación, asistencia técnica, trato profesional y responsable; lo cual se refleja en la calidad percibida por el usuario y su Satisfacción con el servicio. Desde el año 2010 la Dirección General de Salud de las Personas a través de la Dirección de Calidad en Salud, implementó el estudio de la Satisfacción del Usuario Externo, la Unidad de Gestión de Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho</p>	<p>El estudio y los resultados obtenidos estarán validados solo en usuarios del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz.</p>

<p>de la Atención Brindada por la Enfermera en el Componente de CRED del CMI – Daniel Alcides Carrión”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marquez Vivanco, Delia Esther, en Lima - Perú, el 2010 realizo un estudio sobre “Nivel de Satisfacción de las Madres Acerca de la Calidad de Atención Brindada en el Servicio de CRED – ESNI del Centro de Salud José Carlos Mariategui”.</li> </ul>		<p>siguiendo los lineamientos de calidad del Ministerio de Salud, desarrollo un estudio de Satisfacción del Usuario Externo en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia en el año 2011, se mostró estadísticamente un bajo nivel de satisfacción en los tres servicios, siendo el servicio de emergencia el que presenta el nivel más bajo de satisfacción con el 23.4% . Y en el 2014 la oficina de Calidad del Hospital María Auxiliadora muestra un nivel de insatisfacción con el 71.09%.</p>	
<p><b>Nivel Internacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•García Hernández, María Dolores, en Tabasco – México, el 2008, realizo un estudio sobre “Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco”</li> <li>•Morales Gonzalez, Cristhisan Giovanni, en Colombia Bogotá – Colombia, el 2009, realizo un estudio sobre</li> </ul>			

<p>“Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Asisten al Servicio de Urgencias, Frente a la Atención de Enfermería en una Institución de Primer Nivel de Atención en Salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a Abril de 2009”.</p> <p>2.- BASES TEORICAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de atención en salud.</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Satisfacción del paciente</li> <li>• Elementos de satisfacción</li> <li>• Niveles de satisfacción</li> <li>• Satisfacción del usuario en el área de emergencia.</li> <li>• Urgencias y Emergencias</li> </ul>		<p>Entonces Frente a la demanda y exigencia social por una atención humanística basada en valores y respeto a la persona, los profesionales que laboran en los servicios de emergencia deben poseer características empáticas que contribuyan a una interacción enfermero – paciente, el cual sea más coherente y que oriente a la satisfacción del usuario.</p>	
--	--	--	--



## **ANEXO C**

### **INSTRUMENTO**

(Realizado por la Lic. López Ferre María Arcelia - 2010)

Modificado por la Lic. Caushi Aparicio Liz Mery

*CUESTIONARIO (Tipo Escala Likert)*

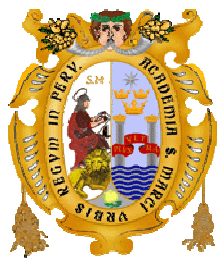
### **PRESENTACION:**

Mi nombre es Liz Mery Caushi Aparicio, alumna de la especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, estoy realizando un estudio de investigación titulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, con el propósito de diseñar estrategias orientadas a brindar una atención holística al paciente a fin de mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes que son atendidos en el servicio de emergencia.

Dicha información será de carácter confidencial, por lo cual se agradece su colaboración, esperando que responda con sinceridad las siguientes preguntas.

### **INTRODUCCION**

Estimado Sr. (a) solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es determinar “El Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera, en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz”, para la cual le hare una serie de preguntas, acerca de la atención que Ud. Ha recibido de la enfermera durante su permanencia en el servicio de emergencia, es de carácter anónimo y servirá para la mejora de calidad y calidez en los cuidados del profesional de enfermería.



## A. CONTENIDO:

Edad.....

Sexo: M..... F.....

### Grado de Instrucción:

Primaria Completa: ( ) Primaria Incompleta: ( ) Secundaria Completa: ( ) Secundaria Incompleta: ( ) Superior: ( ) Otros: ( )

**Tiempo de permanencia en el Servicio de Emergencia**  
(Tiempo mínimo: 6h)

6h – 12h ( ) 13h – 18h ( ) 19h – 24h ( ) 24h – mas ( )

## INSTRUCCIONES:

A continuación la respuesta será marcada con números de las cuales Ud. responderá lo que crea conveniente sobre la base de las alternativas que les mencionare:

Ejemplo:

	Siempre	A veces	Nunca
¿Come manzanas?	3	2	1

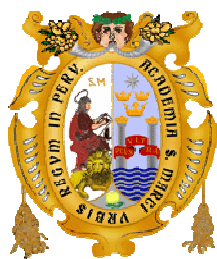
3 = **SIEMPRE:** Cuando esas actividades lo observa siempre para satisfacer sus necesidades.

2 = **A VECES:** Cuando esas actividades lo observa frecuentemente para satisfacer sus necesidades.

1 = **NUNCA:** Cuando nunca realiza esa actividad.

N°	ASPECTOS A EVALUAR	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	<b>COMPONENTE INTERPERSONAL</b>			
1	¿Cuándo ingreso al servicio de emergencia, la enfermera (o) le orientó la rutina del servicio?			
2	¿La enfermera (o) le llamó			

	por su nombre?			
3	¿La enfermera (o) preguntó el motivo de su ingreso?			
4	¿La enfermera (o) preguntó cómo se siente?			
5	¿La enfermera (o) le hizo caso cuando Ud. Sintió mucho dolor?			
6	¿En el momento que fue atendido la enfermera (o) utilizó un lenguaje simple?			
7	¿Cuándo le realizaban algún procedimiento fue informado previamente por la enfermera (o)?			
8	¿Cuándo necesitó orinar o defecar, la enfermera (o) le facilitó con el urinario?			
9	¿La enfermera (o) le trató a Ud. Y a todos por igual?			
	<b>COMPONENTE TÉCNICO</b>			
10	¿Cuándo Ud. Necesitó de la enfermera (o), acudió de inmediato a atenderlo?			
11	¿Cuándo Ud. Necesitó del Dr. La enfermera (o) ayudó a ubicarlo?			
12	¿La enfermera (o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio de emergencia?			
13	¿La enfermera (o) le informó sobre que le iba a producir el medicamento que se le estaba administrando?			
14	¿La enfermera (o) le ayudó a			



	aclarar sus dudas en cuanto a su estado de salud?			
15	¿La enfermera (o) fue amable durante su permanencia en emergencia?			
16	¿La enfermera (o) disponía de tiempo necesario cada vez que le atendía?			
17	¿La enfermera (o) le informo de cómo cuidarse en casa?			
18	¿La enfermera (o) le explico los pasos a seguir en el momento del alta para que le resulte más fácil?			
	<b>COMPONENTE DEL ENTORNO</b>			
19	¿La enfermera (o) protegió su intimidad cuando realizó algún procedimiento?			
20	¿La enfermera (o) estuvo pendiente de Ud. Y cuidó de que no se caiga?			
21	¿La enfermera (o) se preocupó por la iluminación del ambiente del servicio?			
22	¿La enfermera (o) se preocupó para que usted pueda descansar cómodamente?			
23	¿La enfermera (o) se preocupó que el ambiente donde lo atendieron estuviera limpio y cómodo?			





## ANEXO D

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
UNIVERSIDAD DEL PERÚ, DECANA DE AMERICA  
FACULTAD DE MEDICINA  
UNIDAD DE POSTGRADO



### PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACION EN ENFERMERIA FICHA CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Yo**, por medio de la presente acepto participar en el trabajo de investigación titulado NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA – HUARAZ, NOVIEMBRE, 2015

**Que tiene como objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera, en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015

**Se me explico que** mi participación será exclusivamente para fines científicos que competen a la investigación en mención, asegurándome la máxima confidencialidad.

**Declaro que se me ha explicado minuciosamente** respecto al procedimiento a realizar que no presenta molestias ni inconvenientes, en caso se requiera el investigador aclarara mis dudas respecto a cada pregunta del cuestionario. Tiene alguna duda:

---

---

---

**También he sido informado** que conservo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento que crea conveniente.

**El investigador se compromete** en que todo momento se mantendrá el principio de confidencialidad.

**Los beneficios del estudio** será: Formular y diseñar programas de educación permanente orientada a contribuir con la mejora de la calidad de atención al usuario.

\_\_\_\_\_  
Firma del Entrevistado (a)

\_\_\_\_\_  
Huella digital

La Lic. Caushi Aparicio Liz Mery, agradece su participación.

## ANEXO E

### TABLA DE CONCORDANCIA

#### PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS DE CALIFICACION	N° DE JUEZ					VALOR DE TABLA DE PROBABILIDADES
	1	2	3	4	5	
1	1	1	1	1	1	0.031
2	1	1	1	1	1	0.031
3	1	1	1	1	1	0.031
4	1	1	1	1	1	0.031
5	1	1	1	1	1	0.031
6	1	1	0	1	1	0.0388
7	1	1	1	1	1	0.031
Resultado						0.03

#### RESULTADOS:

El valor de tabla de probabilidades es  $<0.05$  **LA CONCORDANCIA ES SIGNIFICATIVA.**

Favorable = 1 (si)

Desfavorable = 0 (no)

## ANEXO F

### TABLA DE CÓDIGOS

#### I. DATOS GENERALES

<b>CODIGO DATOS GENERALES</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>
A	EDAD	18 - 35	1
		36 - 65	2
		>65	3
B	SEXO	MASCULINO	1
		FEMENINO	2
C	GRADO DE INSTRUCCIÓN	PRIMARIA COMPLETA	1
		PRIMARIA INCOMPLETA	2
		SECUNDARIA CONPLETA	3
		SECUNDARIA INCOMPLETA	4
		SUPERIOR	5
		OTROS	6
D	TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL SERVICIO	6H - 12H	1
		13H-18H	2
		19H-24H	3
		>24H	4

## II. DATOS ESPECIFICOS

SIEMPRE = 2	A VECES = 1	NUNCA = 0
-------------	-------------	-----------

---

### COMPONENETE INTERPERSONAL

Nº DE ITEMS	PUNTUACION
1	SIEMPRE = 2
2	SIEMPRE = 2
3	SIEMPRE = 2
4	SIEMPRE = 2
5	SIEMPRE = 2
6	SIEMPRE = 2
7	SIEMPRE = 2
8	SIEMPRE = 2
9	SIEMPRE = 2

---

### COMPONENTE TECNICO

Nº DE ITEMS	PUNTUACION
10	SIEMPRE = 2
11	SIEMPRE = 2
12	SIEMPRE = 2
13	SIEMPRE = 2
14	SIEMPRE = 2
15	SIEMPRE = 2
16	SIEMPRE = 2
17	SIEMPRE = 2
18	SIEMPRE = 2

<b>COMPONENTE DEL ENTORNO</b>	
<b>Nº DE ITEMS</b>	<b>PUNTUACION</b>
19	SIEMPRE = 2
20	SIEMPRE = 2
21	SIEMPRE = 2
22	SIEMPRE = 2
23	SIEMPRE = 2

ANEXO G

TABLA MATRIZ

Nº	DATOS GENERALES				COMPONENTE INTERPERSONAL										COMPONENTE TECNICO										COMPONENTE DEL ENTORNO					TOTAL	
	A	B	C	D	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ST	10	11	12	13	14	15	16	17	18	ST	19	20	21	22	23		ST
1	1	1	5	1	1	1	2	2	1	1	2	0	1	11	2	1	1	2	1	1	2	0	0	10	1	1	0	2	1	5	26
2	1	1	2	1	0	0	2	2	1	1	0	0	2	8	2	0	0	1	0	0	2	2	0	7	1	0	0	2	0	3	18
3	2	1	5	1	2	1	2	2	1	1	2	0	2	13	2	0	1	2	1	1	1	0	0	8	2	1	0	2	1	6	27
4	2	2	5	1	1	0	2	2	1	1	1	0	2	10	1	0	1	2	2	1	1	2	0	10	2	1	1	1	1	6	26
5	2	1	4	1	2	0	2	2	1	1	2	0	2	12	2	0	0	2	1	2	2	2	1	12	1	1	0	2	1	5	29
6	2	1	3	1	1	0	2	1	1	1	2	0	2	10	2	1	1	2	1	2	1	1	2	13	1	1	0	2	1	5	28
7	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	1	1	1	2	0	2	1	1	1	10	2	1	1	1	2	7	34
8	2	2	1	1	1	0	2	1	1	2	2	1	2	12	0	1	1	2	0	2	0	0	0	6	2	1	1	1	2	7	25
9	1	2	3	2	0	1	2	1	0	1	2	1	2	10	2	1	2	2	2	2	1	1	1	14	2	2	1	1	1	7	31
10	2	2	5	2	0	0	2	1	1	2	2	1	2	11	1	1	1	2	2	2	0	1	0	10	2	1	2	1	2	8	29
11	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	14	2	2	2	1	1	2	0	1	1	12	2	2	2	1	1	8	34









## ANEXO H

### MEDICIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Para realizar la medición de la variable nivel de satisfacción se procedió de la siguiente forma:

NIVEL DE SATISFACCION:

Se determinó el promedio aritmético:  $X$

$$X = 29$$

Se determinó la desviación estándar:  $DS$

$$DS = 6.78$$

Número de preguntas consideradas: 23

Número de pacientes encuestados: 45

Se estableció los valores de  $a$  y  $b$  respectivamente:

$$a = X - 0.75 (S)$$

$$a = 29 - 0.75 (6.78) = 24$$

$$b = X + 0.75 (S)$$

$$b = 29 + 0.75 (6.78) = 34$$

Puntaje:

- Satisfacción Alta: Mayor o igual a 34
- Satisfacción Media: Entre 24 y 34
- Satisfacción Baja: Menor o igual a 24

## COMPONENTE INTERPERSONAL

Se determinó el promedio aritmético:  $\bar{X}$

$$\bar{X} = 12$$

Se determinó la desviación estándar: DS

$$DS = 2.73$$

Número de preguntas consideradas: 23

Número de pacientes encuestados: 45

Se estableció los valores de a y b respectivamente:

$$a = \bar{X} - 0.75 (S)$$

$$a = 12 - 0.75 (2.73) = 10$$

$$b = \bar{X} + 0.75 (S)$$

$$b = 12 + 0.75 (2.73) = 14$$

Puntaje:

- Satisfacción Alta: Mayor o igual a 14
- Satisfacción Media: Entre 10 y 14
- Satisfacción Baja: Menor o igual a 10

## COMPONENTE TÉCNICO

Se determinó el promedio aritmético:  $\bar{X}$

$$\bar{X} = 11$$

Se determinó la desviación estándar: DS

$$DS = 3.34$$

Número de preguntas consideradas: 23

Número de pacientes encuestados: 45

Se estableció los valores de a y b respectivamente:

$$a = X - 0.75 (S)$$

$$a = 11 - 0.75 (3.34) = 8$$

$$b = X + 0.75 (S)$$

$$b = 11 + 0.75 (3.34) = 14$$

Puntaje:

- Satisfacción Alta: Mayor o igual a 14
- Satisfacción Media: Entre 8 y 14
- Satisfacción Baja: Menor o igual a 8

#### COMPONENTE DEL ENTORNO

Se determinó el promedio aritmético: X

$$X = 6$$

Se determinó la desviación estándar: DS

$$DS = 2.29$$

Número de preguntas consideradas: 23

Número de pacientes encuestados: 45

Se estableció los valores de a y b respectivamente:

$$a = X - 0.75 (S)$$

$$a = 6 - 0.75 (2.29) = 4$$

$$b = X + 0.75 (S)$$

$$b = 6 + 0.75 (2.29) = 8$$

Puntaje:

- Satisfacción Alta: Mayor o igual a 8
- Satisfacción Media: Entre 4 y 8
- Satisfacción Baja: Menor o igual a 4

## **ANEXO I**

### **TABLA N° 01**

EDAD DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS QUE INGRESAN EN EL  
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS  
GUARDIA – HUARAZ, NOVIEMBRE,  
2015

<b>EDAD</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
18 - 35	24	53%
36 - 65	20	44%
>65	1	2%
TOTAL	45	100%

## **ANEXO J**

### **TABLA N° 02**

GENERO SEXUAL DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS QUE  
INGRESAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA –  
HUARAZ, NOVIEMBRE,  
2015

<b>SEXO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
MASCULINO	23	51%
FEMENINO	22	49%
TOTAL	45	100%

## **ANEXO K**

**TABLA N° 03**

GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS  
QUE INGRESAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA  
DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA –  
HUARAZ, NOVIEMBRE,  
2015

<b>GRADO DE INST.</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
PRIMARIA COMPLETA	3	7%
PRIMARIA INCOMPLETA	2	4%
SECUNDARIA COMPLETA	16	36%
SECUNDARIA INCOMPLETA	4	9%
SUPERIOR	20	44%
OTROS	0	0%
TOTAL	45	100%



## **ANEXO L**

### **TABLA N° 04**

DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA,  
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR  
RAMOS GUARDIA – HUARAZ,  
NOVIEMBRE, 2015

<b>NIVEL</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
ALTO	12	27%
MEDIO	23	51%
BAJO	10	22%
TOTAL	45	100%

## **ANEXO M**

### **TABLA N° 05**

IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA,  
EN EL COMPONENTE INTERPERSONAL EN EL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR  
RAMOS GUARDIA – HUARAZ,  
NOVIEMBRE, 2015

<b>NIVEL</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
ALTO	16	36%
MEDIO	19	42%
BAJO	10	22%
TOTAL	45	100%

## **ANEXO N**

### **TABLA N° 06**

IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA,  
EN EL COMPONENTE TÉCNICO EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR  
RAMOS GUARDIA – HUARAZ,  
NOVIEMBRE, 2015

<b>NIVEL</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
ALTO	8	18%
MEDIO	26	58%
BAJO	11	24%
TOTAL	45	100%

## **ANEXO O**

### **TABLA N° 07**

IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA,  
EN EL COMPONENTE DEL ENTORNO EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR  
RAMOS GUARDIA – HUARAZ,  
NOVIEMBRE, 2015

<b>NIVEL</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
ALTO	12	27%
MEDIO	23	51%
BAJO	10	22%
TOTAL	45	100%